



SPECIALE WIRELESS

LA TECNOLOGIA WIRELESS  
DIVENTA UN PLUS PER  
LA CLIENTELA BUSINESS  
E UNA RISORSA GESTIONALE  
PER L'HOTEL. NELLE GRANDI  
CITTÀ GLI "HOT SPOT"  
SPOPOLANO NEI LOUNGE BAR  
E NEI LOCALI DI TENDENZA.

Lucia Uggè



Dedicato al viaggiatore  
d'affari, Wlan di Otrum  
è perfetto sia nelle aree  
comuni sia nelle camere.  
La connessione Laptop  
non richiede hardware  
o software aggiuntivi  
e utilizzando l'impianto  
antenna presente  
in hotel, sfrutta  
la cablatura esistente.

SENZA FILI





**Hotel Supervisor**, il sistema centralizzato Microdevice per la supervisione di ogni area dell'albergo: dalle camere, alle aree comuni, agli impianti tecnici, con ottime performance di risparmio energetico (fino al 30%).



**ClickMen** di Metox, il nuovo marchio di Erreclasse. Ergonomico e intuitivo, un palmare wireless per camerieri. Senza codici da imparare né filosofie informatiche da conoscere, consente ai gestori il controllo e monitoraggio costante del lavoro.

La lounge dell'Hotel Le Favaglie di Cornaredo (MI), cablata wireless.

Qualcuno le ha chiamate "tecnologie friendly", perchè sono piccole e pratiche, funzionali e facili da portare in giro con sè, senza fili appunto. Prendiamo il telefonino ad esempio che giorno dopo giorno migliora le sue performance, diventando sempre più piccolo e persino protagonista di uno dei progetti per "una città wireless e multisensoriale" presentato alla Biennale di Architettura di Venezia. Si tratta di fatto di un software che riesce a mappare gli spostamenti della gente in città, semplicemente monitorando i telefonini. Un'idea messa a punto dal Mit (Massachusetts Institute of Technology di Boston), utile ai comuni per l'organizzazione dei mezzi pubblici, e al singolo per non finire "imbottigliato" nel traffico, o scegliere il locale più gettonato per l'aperitivo. Per fornire dati e notizie in tempo reale quindi, il cellulare deve essere supportato da una rete wireless efficiente. Le persone oggi vogliono viaggiare "easy", leggere, senza ingombranti fardelli, ma con tutte le comodità a portata di mano. Partita ormai da qualche anno la corsa alle tecnologie digi-



**La lounge&library** allo **Starhotels Tuscani di Firenze**. **Starhotels** è stata la prima compagnia in Italia ad aver cablato wireless tutti i suoi alberghi.

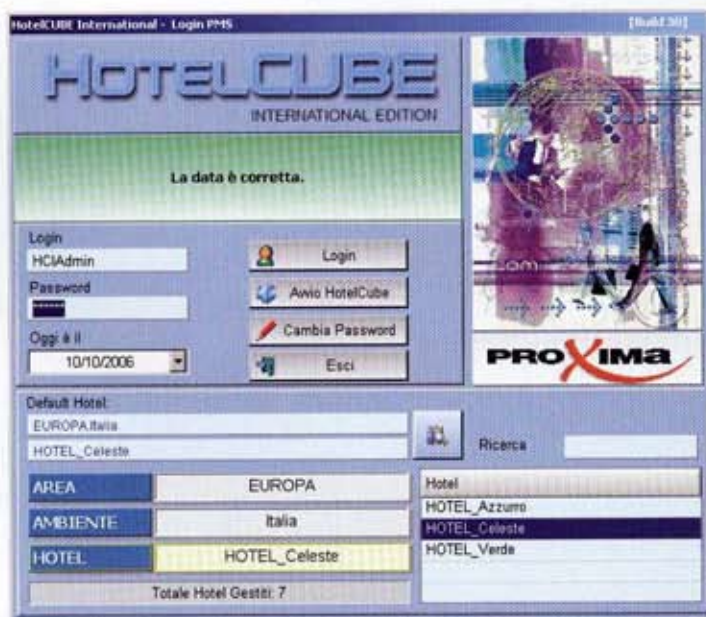
tali, il collegamento senza cavi al web sembra tutt'altro che al traguardo. L'interesse cresce, nascono riviste specializzate e il servizio wi-fi viene addirittura offerto come complemento agli abbonamenti Adsl. In albergo poi è il massimo, almeno per quelli di segmento business, perchè questa tecnologia consente all'ospite di connettersi a Internet o alla propria posta elettronica, senza doversi collegare a una presa di rete. Ma non solo, è espressamente richiesto anche da molti tour operator che organizzano viaggi business. In Italia, il primo hotel completamente cablato nelle camere e negli spazi comuni è stato l'Hilton Milano e la prima catena ad aver cablato tutti i suoi alberghi è stata la Starhotels che si dichiara soddisfatta, definendolo un servizio per l'ospite e un ottimo strumento di gestione per il management.







Sysdat Turismo ha realizzato la piattaforma GisNet: nella versione wi-fi grazie al vantaggio di non aver fili, permette di navigare senza l'impaccio di un collegamento fisso, ovunque e in tutta libertà!



**HotelCUBE International** è un progetto di Proxima Service nato due anni fa con l'annuncio dei prodotti Microsoft, Office 2007 e SharePoint 2007, disponibili in tutto il mondo dall'inizio del nuovo anno.



### "Hot spot"

Secondo un'indagine effettuata due anni fa dalla rivista specializzata "Wireless", in Europa gli "hot spot" o punti caldi, cioè i luoghi pubblici che offrono questa opportunità, sono oltre 10.000 e più di metà sono strutture ricettive. In Italia sono quasi 600 di cui, per quanto concerne il comparto alberghiero, 200 in hotel e 150 tra bar, ristoranti e locali. Dati che, nel frattempo, saranno almeno raddoppiati e che confermano la crescente richiesta di questo servizio, soprattutto negli hotel business e centri congressi, dove rappresenta un vero plus, mentre interessa ancora poco le strutture leisure. L'utente tipo di questo servizio infatti è il cliente d'affari, il manager dalla mentalità hi-tech, che usa abitualmente il

**Baglioni Hotels ha installato in tutti gli alberghi in Italia, Francia e Londra, Opera Multy Property, la sofisticata tecnologia di Micros Fidelio che permette la gestione centralizzata di hotel di ogni dimensione.**

portatile o il palmare, sempre e dovunque, anche in viaggio. La rivoluzione della banda larga ha avuto grande riscontro presso i professionisti viaggiatori che non possono utilizzare la connessione "dial-up", sia per la dimensione dei file da inviare, sia perché non possiedono l'hardware e l'account adatti. L'hotel può quindi offrire loro un servizio eccellente, mettendo a disposizione la stessa facile connessione "plug & play" che usano in ufficio e a casa, con una connessione ad alta velocità e tecnologia wireless. L'ospite può collegarsi liberamente a Internet o alla propria rete aziendale, o sfruttare altri servizi per organizzare conferenze a distanza o seguire convegni dal proprio computer.

Per farlo è necessario utilizzare una scheda di accesso: altro non è che un'attivazione del col-

## GESTIONE

### In palmo di mano

E senza fili naturalmente. Addebitare gli extra degli ospiti alla scheda di prenotazione, le consumazioni del frigo bar e i conteggi del menù, ora si può fare in tempo reale e in palmo di mano, grazie ai pocket pc della Smart Integration di Ericsoft. Basati su sistema operativo Microsoft Windows Mobile consentono la trasmissione di ordini tramite collegamento wireless wi-fi. Il rapporto prezzo/prestazioni li rende il supporto ideale per il software Ericsoft Pocket che si integra perfettamente con la suite Retrò 3° e Notel 3° di Miami 3°. Il software, sviluppato in ambiente Net con base dati SqlServerCE, garantisce immediatezza d'uso, flessibilità e potenza insieme a una semplice e funzionale interfaccia grafica.



**Ericsoft Miami 3° e Pocket, il controllo della gestione alberghiera in tempo reale e in palmo di mano. I pocket pc basati su sistema operativo Microsoft Windows Mobile, trasmettono gli ordini tramite collegamento wireless wi-fi.**



**Hotel automation**

Da decenni ormai si disputa sulla scelta del BUS più idoneo a gestire i servizi dell'hotel intelligente e quelli più adottati come l'RS485 e il LonWorks, sembrano ormai superati. Per rispondere alle fondamentali esigenze di sicurezza, risparmio energetico e di accesso alla rete telefonica e Internet, con queste tecnologie occorre almeno tre diversi cablaggi. Oggi basta una rete LAN. Service Hotel di Altecon ad esempio, utilizza un solo cavo dati per portare nelle camere tutti i servizi, una rete LAN 10/100 Mbit/s che assicura l'efficienza delle connessioni ed è aperta a pay-TV, video telefonia e diffusione sonora. I terminali in camera sono equipaggiati con interfaccia Ethernet-IP. Il controllo degli accessi è garantito da tessere a transponder, il risparmio energetico da un rilevatore di presenza a tasca, con porta tessera illuminata. Il cliente può gestire autonomamente luci, clima, persiane e telefono con una consolle comodamente dal letto. La connessione Internet fino a 6 Mbit/s è garantita in termini di sicurezza e velocità da un router incorporato nel terminale di camera, che controlla l'origine e la destinazione dei messaggi.



Hotel Automation di Altecon in camera. Interfaccia Ethernet-IP, accessi garantiti da tessere a transponder, connessione Internet (fino a 6 Mbit/s) con un router che controlla origine e destinazione dei messaggi.



Con il suo software PMS Soluzione Hotel, Zerouno Informatica fa di ogni struttura un "hotel intelligente", supportando tutti gli operatori, dall'ufficio prenotazioni al front-office.

legamento da un computer dell'hotel. Il servizio resta di proprietà del provider che lo fornisce diventando beneficiario degli incassi, pur riconoscendo all'hotel una percentuale sul traffico effettuato. Oppure l'albergo può anche acquistare l'impianto e, se dispone di tecnici in grado di controllare e configurare il sistema, può anche gestirlo autonomamente.

In fondo il wireless funziona nello stesso modo con tutti i pc e, per attivare il collegamento, è sufficiente avere un portatile adeguatamente configurato. Unico accorgimento, è opportuno applicare i sistemi di sicurezza dei protocolli wireless perchè sembra che la trasmissione a onde radio consenta una più facile intrusione di hacker o pirati informatici, rispetto alle reti tradizionali. Attivando gli accessi occorre sempre registrare i dati anagrafici del cliente, in obbedienza alla legge, ma anche per risalire alla sua identità nel caso in cui commetta un reato informatico. Un suggerimento importante riguarda poi la comunicazione, perchè è indispensabile informare il cliente sull'esistenza e sui vantaggi del servizio messo a disposizione: preparando il personale, con pieghevoli e depliant illustrativi, oppure dandone visibilità su Internet aggiungendo tra le parole chiave associate all'hotel per i motori di ricerca proprio il termine "wireless".

**L'albergo high-tech**

Se l'obiettivo di un albergo è quello di incrementare il numero degli ospiti e trarre il massimo profitto dal loro soggiorno, anche il networking può diventare un punto di forza. E non solo come accesso Internet ad alta velocità e wireless accessibili grazie all'acquisto della network card con validità oraria o giornaliera presso la reception, ma anche come segno davvero distintivo di una vocazione tecnologica, adottando un'unica infrastruttura di rete basata sullo standard aperto IP (Internet Protocol). Un albergo high-tech è in grado non solo di offrire nuovi servizi quali il telefono intelligente per inviare sms, ordinare una cena, o noleggiare un'auto, ma snellisce e velocizza anche i processi interni di gestione delle camere e dei sistemi di controllo e sicurezza.

Case #	Creation Date	Client	Case Reason	Status
800021	29-08-05 - 11:42	576	Central Lock	Open
800020	29-08-05 - 11:29	1009	Hardware Issue	Open
800024	29-08-05 - 10:19	576	Public IP	Open
800028	30-08-05 - 11:30	992	Supermarket	Open
800102	30-08-05 - 13:34	214	Disruptive	Open
800108	31-08-05 - 12:35	823	MOC IP CHANGEOVER	Open
800125	13-09-05 - 11:48	343043343	ISP Issue	Open

**OneView System Dashboard di Guest-tek è una tecnologia di ultima generazione in grado di offrire sia al management sia all'ospite, una pluralità di servizi con un'estrema semplicità d'utilizzo.**



Proprio pensando al servizio sicurezza, Tap (Technology Advanced Project) ha sviluppato un sistema per gli accessi e il controllo tecnologico delle camere e della videosorveglianza in tutto l'edificio alberghiero che consente di gestire anche i messaggi interattivi con i televisori delle camere. Un sistema funzionante via radio, senza cavi e neppure interventi murari, che prevede l'interconnessione di più moduli di gestione dalla camera più remota fino a raggiungere la reception dove è installato un apposito software di gestione e di supervisione.

Ciascuna centralina è preposta a monitorare gli allarmi in camera e gestire differenti funzionalità come riconoscere il lettore a trasponder, regolare la temperatura o segnalare allarmi al pc centrale. L'impiego della banda di trasmissione di 2.4 megahertz rende più affidabile il sistema che, risultando connesso in parallelo, evita di bloccare il resto del sistema nel caso in cui un modulo risultasse danneggiato.

Quello che ci si prospetta insomma è un albergo tecnologicamente avanzato che fa rientrare nella sua strategia anche la definizione di servizi capaci non solo di generare nuove opportunità di business, ma anche di contribuire a velocizzare e rendere più efficienti i processi interni di gestione, amministrazione e tutte quelle attività che comunemente si definiscono di "back office". Inoltre, dotando il personale di palmari si possono offrire persino servizi a distanza, e migliorare manutenzione e gestione delle forniture esterne.

#### Questioni di cablaggio

L'impianto per "cablare" un hotel per il wireless non è particolarmente complesso ma richiede

#### ON THE WEB

##### 0% commissioni

Arriva da Netplan la vantaggiosa formula distributiva di Nozio, un vero e proprio marchio di qualità che identifica tutti i siti web degli hotel che hanno affrontato la sfida della disintermediazione dell'industria turistica, per relazionarsi in modo efficace e conveniente con i viaggiatori indipendenti. Oggi infatti gli utenti della rete sono sempre più alla ricerca di garanzie per i propri acquisti in rete. Per questo le strutture marchiate "0%" hanno maggiori opportunità di ricevere prenotazioni dirette dal libero "navigatore" che identifica nel marchio tutte le assicurazioni di cui necessita per effettuare un acquisto più consapevole e sicuro. Solo gli hotel con tale simbolo sono infatti in grado di segarsi progressivamente dai meccanismi d'intermediazione tradizionali dell'industria turistica, grazie anche al fatto di essere parte integrante di un network internazionale di hotel in continua crescita. Oltre 1.000 strutture ricettive hanno già sposato completamente questa filosofia entrando a far parte del grande "Network della Disintermediazione".



una progettazione attenta e il presupposto che l'edificio sia già servito da una rete a banda larga, Adsl o Hdsl. L'operazione consiste nel collocare piccoli trasmettitori radio nelle zone interessate per garantire la copertura totale; le antenne radio scambiano segnali con un "router", un computer dedicato alla gestione della rete e collegato alla banda larga. I costi sono abbastanza contenuti e dipendono molto dalla configurazione e dalla presenza di ostacoli quali muri in cemento armato, che si oppongono alla trasmissione del segnale. Indicativamente si potrebbe sostenere che i costi di installazione di un impianto medio si aggirano attorno ai 10.000 euro e l'investimento, almeno secondo gli esperti, risulta essere ammortizzabile nel corso di 3/4 anni.

L'installazione, che pianificando accuratamente tempi e orari può avvenire ad albergo operativo, non richiede interventi ingenti poiché i fili utilizzano le canalizzazioni già esistenti, mentre le antenne possono essere celate nei controsoffitti.

E da quest'anno c'è anche un'interessante novità: la partnership appena nata di Pantha, società di progettazione e realizzazione di complessi alberghieri "chiavi in mano, con Multilink, società del Gruppo Infracom, specializzata in telefonia, connessioni wi-fi, cablaggio strutturato, videosorveglianza e videoconferenza. Tutte le realizzazioni di Pantha, da quelle in corso come al Grand Hotel Malpensa di Somma Lombardo e il Gruppo Hotelissimi di Villafranca a Verona, a quelle future includeranno sistematicamente i servizi di telecomunicazione Multilink. "Quello alberghiero - spiega Gianni Rossi, Amministratore Unico di Pantha - è un comparto importante del nostro PIL, cui contribuisce per il 12% dando lavoro a oltre 2 milioni di persone. Si trova al primo posto a livello europeo e al terzo nel mondo per numero di camere, eppure solo il 20% delle strutture è al passo con gli standard di qualità internazionali, come le connessioni web che i viaggiatori sono ormai soliti trovare ovunque. Non potevamo quindi non scegliere Multilink, un partner affidabile e tecnologicamente già proiettato verso l'integrazione voce-dati per supportarci nella progettazione e offerta di servizi innovativi di telecomunicazione".

#### IMAGEWARE

COMUNICAZIONE INTEGRATA

Grazie a un accordo, Multilink realizzerà per Pantha servizi di telefonia, di videoconferenza, di videosorveglianza, di cablaggio per l'accesso alla rete in ogni stanza e per le connessioni wi-fi della struttura.

